

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	น
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของ โครงการ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
1.4 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	3
1.5 ขอบเขตการศึกษา	6
1.6 สถานที่ที่ใช้ดำเนินการ	9
1.7 รายละเอียดเครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำโครงการ	9
1.8 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	9
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.1 ประวัติความเป็นมาของการประกันภัย	14
2.2 ความเป็นมาของการประกันภัยในประเทศไทย	16
2.3 ความหมายของการประกันภัย	17
2.4 ประเภทของการประกันภัย	18
2.5 ประโยชน์ของการประกันภัย	19
2.6 นิยามของการประกันภัย	21
2.7 ระบบ SAP	23
2.8 การวิเคราะห์ระบบปัจจุบัน	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	31
3.1 การศึกษาความต้องการของระบบ	31
3.2 การออกแบบโครงสร้างระบบ	38
3.2.1 โครงสร้างทางองค์กร (Organization Structure)	38
3.2.2 โครงสร้างข้อมูลหลัก (Master Data Structure)	44
3.2.3 โครงสร้างข้อมูลหลักกระบวนการขาย	50
3.2.4 ภาพรวมกระบวนการธุรกิจ (Business Processes)	55
3.3 การออกแบบกระบวนการทางธุรกิจ	58
3.4 การทดสอบระบบ	80
3.4.1 การสร้างข้อมูลหลัก (Master Data Creation)	80
3.4.2 การสร้างเอกสารการขาย (Sales Document Creation)	89
3.4.3 กระบวนการแก้ไขกรรมธรรม์/ พรบ. (Endorsement Process)	103
บทที่ 4 ผลการศึกษา	124
4.1 ผลการวิเคราะห์การออกแบบกับความต้องการของผู้ใช้	124
4.1.1 รายละเอียดของโปรแกรมที่พัฒนาเพิ่มเติม	135
บทที่ 5 ผลสรุปการศึกษา ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ	143
5.1 สรุปผลการศึกษา	143
5.2 ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนา	144
5.3 อภิปรายผลการศึกษา	145
5.4 ข้อเสนอแนะแนวทางการศึกษาและพัฒนาต่อ	146
บรรณานุกรม	147
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	149
ภาคผนวก ข	182
ภาคผนวก ค	225
ประวัติผู้เขียน	231

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน SAP เปรียบเทียบกับ ISO29110	4
1.2 ระยะเวลาในการดำเนินงาน	9
2.1 ภาพรวมกระบวนการทางธุรกิจ	28
3.1 การรับแจ้งความต้องการในการทำกรรมธรรม์	31
3.2 ความต้องการในการรับแจ้งความต้องการในการทำกรรมธรรม์	31
3.3 การจัดทำใบเสนอราคา	32
3.4 ความต้องการในการจัดทำใบเสนอราคา	33
3.5 กระบวนการจัดทำกรรมธรรม์	33
3.6 ความต้องการในกระบวนการจัดทำกรรมธรรม์	34
3.7 กระบวนการจัดทำใบเรียกเก็บเงิน	34
3.8 ความต้องการในกระบวนการจัดทำใบเรียกเก็บเงิน	35
3.9 กระบวนการแก้ไขกรรมธรรม์/ พรบ.	35
3.10 ความต้องการในกระบวนการแก้ไขกรรมธรรม์/ พรบ.	36
3.11 กระบวนการต่ออายุกรรมธรรม์	36
3.12 ความต้องการในกระบวนการต่ออายุกรรมธรรม์	37
3.13 ภาพรวมกระบวนการทางธุรกิจ	38
3.14 รหัสบริษัท	39
3.15 รหัสโรงงาน	39
3.16 รหัสองค์กรการขาย	39
3.17 รหัสช่องทางการจัดจำหน่าย	40
3.18 รหัสสายผลิตภัณฑ์	40
3.19 องค์กรขาย	41
3.20 ออฟฟิศการขาย	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
3.21 รหัสกลุ่มพนักงานขาย	42
3.22 พื้นที่ขาย	43
3.23 ภาพรวมโครงสร้างข้อมูลหลักส่วนกลาง	44
3.24 รหัสประเภทวัสดุ	45
3.25 การกำหนดหน้าจอดีข้อมูลหลัก	46
3.26 รหัสประเภทรถยนต์	47
3.27 Material Characteristic	48
3.28 Material Class	49
3.29 ภาพรวมโครงสร้างข้อมูลหลักระบบงานขาย	50
3.30 ประเภทลูกค้า และรหัสลูกค้า	50
3.31 รหัสประเภทเงื่อนไขราคา	52
3.32 ประเภทเอกสารความต้องการของลูกค้า	52
3.33 ประเภทเอกสารใบเสนอราคา	53
3.34 ประเภทเอกสารการขาย	53
3.35 ประเภทเอกสารการวางบิล	54
3.36 ภาพรวมกระบวนการทางธุรกิจ	58
3.37 กระบวนการสร้างข้อมูลรหัสวัสดุ	61
3.38 กระบวนการสร้างข้อมูลรหัสลูกค้า	63
3.39 กระบวนการจัดทำเอกสารความต้องการสินค้าจากลูกค้า	65
3.40 การจัดทำเอกสารใบเสนอราคา	67
3.41 การสร้างเอกสารใบกรมธรรม์/ พรบ.	69
3.42 การจัดส่งเอกสารใบแจ้งหนี้	71
3.43 กระบวนการแก้ไขกรมธรรม์/ พรบ. ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับเบี้ยประกัน	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
3.44 กระบวนการแก้ไขกรรมธรรม์/ พรบ. ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับเบี่ยงประกัน	75
3.45 กระบวนการเพิ่มหนี้/ลดหนี้เบี่ยงประกันภัย	77
3.46 กระบวนการต่ออายุกรรมธรรม์/ พรบ.	79
3.47 ภาพรวมการทดสอบระบบการสร้างข้อมูลหลัก	80
3.48 การทดสอบระบบการสร้าง Characteristic	80
3.49 หน้าจอการทดสอบการสร้าง Class	81
3.50 การทดสอบระบบการสร้างรหัสรถยนต์	82
3.51 การทดสอบระบบการสร้าง Material Configuration Profile	84
3.52 การทดสอบระบบการสร้างรหัสลูกค้า	85
3.53 ภาพรวมการทดสอบระบบการสร้างเอกสารการขาย	89
3.54 การทดสอบระบบการจัดทำเอกสารความต้องการสินค้าจากลูกค้า	90
3.55 การทดสอบการจัดทำเอกสารใบเสนอราคาเบี่ยงกรรมธรรม์	92
3.56 การจัดทำเอกสารใบเสนอราคาเบี่ยง พรบ.	94
3.57 การทดสอบระบบการสร้างเอกสารใบกรรมธรรม์	96
3.58 การทดสอบระบบการสร้างเอกสารใบ พรบ.	98
3.59 การทดสอบระบบการจัดทำเอกสารใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษีเบี่ยงกรรมธรรม์	100
3.60 การทดสอบระบบการจัดทำเอกสารใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษีเบี่ยง พรบ.	101
3.61 ภาพรวมการทดสอบระบบการแก้ไขกรรมธรรม์/ พรบ.	103
3.62 การทดสอบการแก้ไขกรรมธรรม์ในกรณีที่ <u>ไม่</u> เกี่ยวข้องกับเบี่ยงประกัน	103
3.63 การทดสอบการแก้ไขพรบ. ในกรณีที่ <u>ไม่</u> เกี่ยวข้องกับเบี่ยง พรบ.	104
3.64 การทดสอบการแก้ไขเอกสารใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษี <u>โดยการเพิ่มเบี่ยงกรรมธรรม์</u>	105
3.65 การทดสอบระบบการแก้ไขเอกสารใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษี <u>โดยการลดเบี่ยงกรรมธรรม์</u>	107
3.66 การทดสอบระบบการแก้ไขเอกสารใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษี <u>โดยการเพิ่มเบี่ยง พรบ.</u>	109

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
3.67 การทดสอบระบบการแก้ไขเอกสารใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษีโดยการลดเบี้ย พรบ.	111
3.68 ภาพรวมการทดสอบระบบการต่ออายุกรมธรรม์/ พรบ.	113
3.69 การทดสอบระบบการสร้างใบเสนอราคาเพื่อทำการต่ออายุกรมธรรม์และ พรบ.	114
3.70 การทดสอบระบบการสร้างใบเสนอราคาเพื่อทำการต่ออายุ พรบ.	116
3.71 การทดสอบระบบการสร้างใบต่ออายุกรมธรรม์	118
3.72 การทดสอบการสร้างใบต่ออายุ พรบ.	121
4.1 ตารางการวิเคราะห์การออกแบบกับความต้องการของผู้ใช้ และการทำงานของระบบ	125

สารบัญภาพ

รูป	หน้า	
1.1	ขั้นตอนการดำเนินงาน	3
1.2	Underwriting Process (Insurance)	8
1.3	ระยะเวลาในการดำเนินการ	13
2.1	ภาพความเชื่อมโยงการทำงานของระบบ SAP	23
2.2	แผนผังองค์กร	25
2.3	กระบวนการจัดทำกรมธรรม์/ พรบ.	27
2.4	กระบวนการจัดส่งกรมธรรม์/ พรบ.	28
3.1	ภาพรวมกระบวนการทางธุรกิจ	55
3.2	กระบวนการสร้างข้อมูลรหัสประเภทรถยนต์	60
3.3	กระบวนการสร้างข้อมูลรหัสลูกค้า	62
3.4	กระบวนการสร้างเอกสารเสนอความต้องการของลูกค้า	64
3.5	กระบวนการสร้างเอกสารใบเสนอราคา	66
3.6	กระบวนการจัดทำกรมธรรม์/ พรบ.	68
3.7	กระบวนการจัดส่งใบแจ้งหนี้	70
3.8	กระบวนการแก้ไขกรมธรรม์/ พรบ. ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเบี้ยประกัน	72
3.9	กระบวนการแก้ไขกรมธรรม์/ พรบ. ที่เกี่ยวข้องกับเบี้ยประกัน	74
3.10	กระบวนการเพิ่มหนี้ ลดหนี้	76
3.11	กระบวนการต่ออายุกรมธรรม์/ พรบ.	78
3.12	หน้าจอการทดสอบการสร้าง Characteristic	81
3.13	หน้าจอการทดสอบการสร้าง Class	82
3.14	หน้าจอการทดสอบการสร้าง Material Master	84
3.15	หน้าจอการทดสอบการสร้าง Material Configuration Profile	85
3.16	หน้าจอการทดสอบการสร้าง Customer Master	89

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
3.17 หน้าจอการทดสอบการสร้างเอกสารความต้องการสินค้าจากลูกค้า	92
3.18 หน้าจอการทดสอบการสร้างเอกสารใบเสนอราคาเบียร์กรมธรรม์	94
3.19 หน้าจอการทดสอบการสร้างเอกสารใบเสนอราคาเบียร์ พรบ.	96
3.20 หน้าจอการทดสอบการสร้างเอกสารใบกรมธรรม์	98
3.21 หน้าจอการทดสอบการสร้างเอกสารใบ พรบ.	100
3.22 หน้าจอการทดสอบการสร้างเอกสารใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษีเบียร์กรมธรรม์	101
3.23 หน้าจอการทดสอบการสร้างเอกสารใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษีเบียร์ พรบ.	102
3.24 หน้าจอการทดสอบความเชื่อมโยงของเอกสาร	102
3.25 หน้าจอการทดสอบการสร้างเอกสารเพิ่มหนี้กรมธรรม์	106
3.26 หน้าจอความสัมพันธ์เอกสารกรมธรรม์ และเอกสารเพิ่มหนี้กรมธรรม์	107
3.27 หน้าจอการทดสอบการสร้างเอกสารลดหนี้กรมธรรม์	108
3.28 หน้าจอความสัมพันธ์เอกสารกรมธรรม์ และเอกสารลดหนี้กรมธรรม์	108
3.29 หน้าจอการทดสอบการสร้างเอกสารเพิ่มหนี้ พรบ.	110
3.30 หน้าจอความสัมพันธ์เอกสารกรมธรรม์ และเอกสารเพิ่มหนี้ พรบ.	110
3.31 หน้าจอการทดสอบการสร้างเอกสารลดหนี้ พรบ.	112
3.32 หน้าจอความสัมพันธ์เอกสารกรมธรรม์ และเอกสารลดหนี้ พรบ.	112
3.33 หน้าจอการทดสอบการสร้างใบเสนอราคาโดยอ้างอิงจากกรมธรรม์ใบเดิม	115
3.34 หน้าจอความสัมพันธ์ระหว่างใบเสนอราคา และกรมธรรม์ใบเดิม	115
3.35 หน้าจอการทดสอบการสร้างใบเสนอราคาโดยอ้างอิงจาก พรบ. ใบเดิม	117
3.36 หน้าจอความสัมพันธ์ระหว่างใบเสนอราคา และกรม พรบ. ใบเดิม	118
3.37 หน้าจอการทดสอบการสร้างใบต่ออายุกรมธรรม์	120
3.38 หน้าจอการทดสอบความสัมพันธ์ของใบต่ออายุกรมธรรม์ และกรมธรรม์ใบเดิม	120
3.39 หน้าจอการทดสอบการสร้างใบต่ออายุ พรบ.	123

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
3.40 หน้าจอการทดสอบความสัมพันธ์ของใบต่ออายุ พรบ. และ พรบ. ใบเดิม	123
4.1 ตัวอย่างหน้าจอการเลือกข้อมูลรายงาน	135
4.2 ตัวอย่างหน้าจอข้อมูลรายงาน	136
4.3 ตัวอย่างหน้าจอโปรแกรมค้นหาเอกสาร	137
4.4 ตัวอย่างแบบฟอร์มเอกสารใบเสนอราคา	138
4.5 ตัวอย่างแบบฟอร์มเอกสารใบกรมธรรม์ และใบเรียกเก็บเงิน	139
4.6 ตัวอย่างแบบฟอร์มเอกสารใบ พรบ.	140
4.7 ตัวอย่างแบบฟอร์มเอกสารสลักหลังกรมธรรม์ และใบลดหนี้เพิ่มหนี้	141
4.8 ตัวอย่างแบบฟอร์มเอกสารสลักหลัง พรบ.	142